

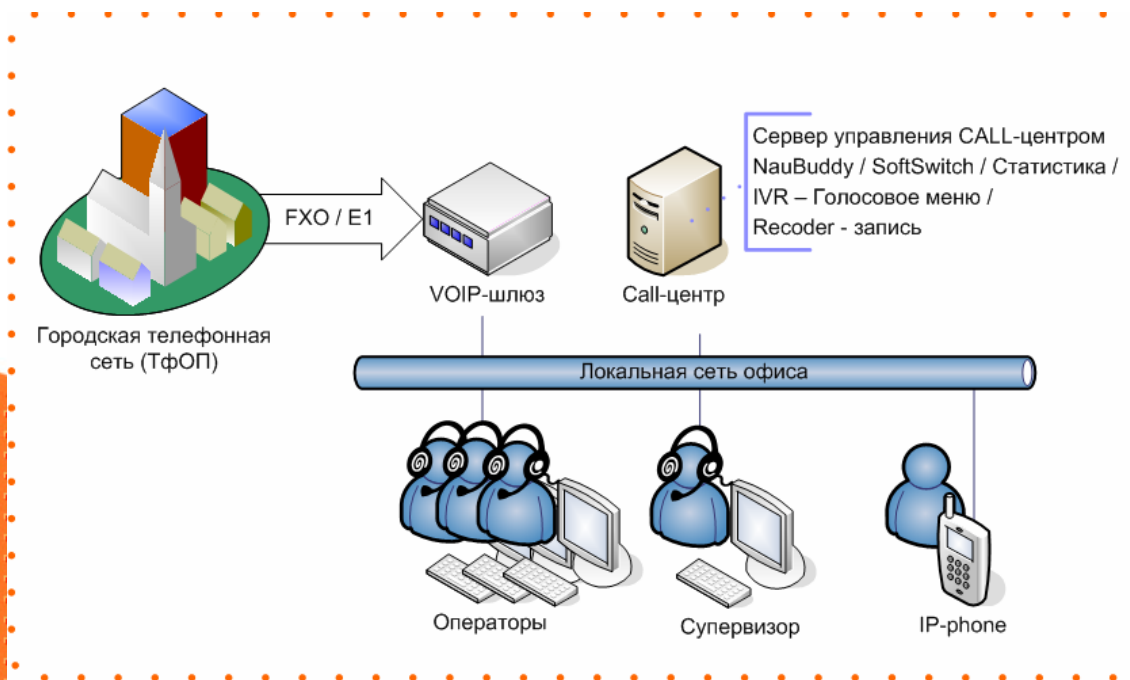


Повышение эффективности работы организации на базе решения Helios Naumen Phone

Оператор связи HeliosNet
Телефон: +7 (499) 504-9-504
www.helios-net.ru

Новые возможности с HeliosNet

- Автоматизация обработки звонков в связке с информационной системой компании. Интеллектуальная маршрутизация звонков.
- Создание единой телефонной сети для территориально распределенных офисов.
- Организация операторских и диспетчерских служб.
- Создание call-центров (собственных или аутсорсинговых).
- Объединение каналов традиционной и IP-телефонии и интеллектуальные сервисы на IVR-платформе (информирование о задолженности, активация карт предоплаты и т.п.).



Задачи, эффективно решаемые на базе Helios Naumen Phone

- Оптимизация внутренних бизнес-процессов и повышение производительности труда.
- Экономия средств на телефонном взаимодействии между территориально удаленными офисами.
- Автоматизация работы структурных подразделений, активно взаимодействующих с контрагентами по телефону (отделы технической поддержки, справочные и диспетчерские службы, коммерческие и маркетинговые департаменты).
- Входящие звонки: организация горячих линий, линий приема заказов.
- Исходящие обзвоны: опросы и анкетирование, приглашение на мероприятия, продажи по телефону, оповещение клиентов.
- Повышение эффективности работы операторов, секретарей, диспетчерских служб.
- Определение эффективности маркетинговых и рекламных кампаний.

1. Повысить эффективности работы организации в целом.

- Объединение офисов в единое телефонное пространство (единая внутренняя нумерация).
- Экономия на оплате междугородних звонков за счет передачи данных через Интернет, что актуально для территориально разнесенных офисов.
- Возможность организации телефонных конференций с неограниченным количеством участников.
- Определение эффективности маркетинговых и рекламных кампаний.

- Возможность переключения звонков на внешние номера, сотовые телефоны.
- Возможность переключения звонка в офис компании, находящейся в другом регионе, что остается незаметным для клиента. Офис может находиться в одном регионе, а звонки переводиться на другой регион, при этом в рекламных материалах указывается местный номер.
- Универсальность рабочих мест операторов. Централизованная авторизация пользователей позволяет легко менять местоположение рабочих мест операторов.
- Возможность использования функций: голосовые почтовые ящики, определитель номера, адресная книга, группы абонентов.

2. Увеличить производительность работы операторских и диспетчерских служб.

- Автоматизация обработки звонков и интеллектуальная маршрутизация вызовов.
- Голосовое меню позволяет обслужить часть вызовов в автоматическом режиме.
- Возможность организации call-центра: входящие вызовы (виртуальный офис, горячие линии, прием заказов), исходящие вызовы (анкетирование, телемаркетинг, актуализация баз данных).

- Возможность организации автоматического дозвона по загруженной базе с предоставлением оператору сценария разговора и данных о клиенте.
- Возможность организации автоматизированного уведомления: автоинформатор от системы с дозвоном по клиентской базе.
- Перевод звонка осуществляется выбором сотрудника в телефонной книге.
- В телефонной книге виден статус, свидетельствующий о том, находится ли он на рабочем месте, занят или разговаривает по телефону.

3. Увеличить производительность работы менеджеров по работе с клиентами.

- При наборе номера или поступлении звонка от клиента предоставляется информационная карточка клиента, история общения с клиентом, статусы заказов и возможность зафиксировать в системе результаты разговора.
- Возможность набора номера путем нажатия на ссылку в электронном интерфейсе программы.
- Особенно актуально при наборе длинных телефонных номеров, при международных и междугородних звонках.
- Мобильность и доступность менеджера благодаря возможности автоматического перевода звонка на мобильный телефон при отсутствии сотрудника на месте.

4. Повысить качество обслуживания клиентов.

- Сокращение времени ожидания на линии.
- Снижение до минимума количества потерянных звонков.
- Распределение вызовов на основе данных об уровне обслуживания.
- Обеспечение возможности автоматического обзвона клиентов с напоминанием о периодических услугах, уведомлениями о рекламных акциях, технических изменениях, поздравлениями, т.п.

5. Контроль над работой сотрудников.

- Статистика и отчеты по обращениям клиентов.
- Наблюдение за вызовом: возможность дистанционного контроля и прослушивания разговоров. Запись и хранение истории звонков.
- Точный расчет потребности в операторах на базе статистики по загрузке.
- Статистика по работе каждого сотрудника.
- Определение присутствия сотрудника на рабочем месте.

НauSoftPhone - Садовский Алексей Сергеевич[3723]

Позвонить **7377337** Конференция **test2**

Сайт-центр | Информация о вызове | Голосовая почта | Отчет

добавить в избранное]

Зарегистрировать звонок (исх, удаленная сторона 7377337)

Выбор клиента: Клиент: 003RU (Садовский А.) Поиск: 7377337

Добавление нового клиента: юр. лицо физ. лицо

Клиент-каталог: Все клиенты (Атанов В. Ю.)

Представители клиента: Морозов Михаил

Добавление представителя:

Последние записи

| Дата | Комментарии | Автор |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 14:04 10.03.05 | исходящий звонок: (Контактное лицо: Морозов М. Оператор: Садовский А.: Общался с Морозовым;) | Садовский А. |
| 12:37 14.02.05 | исходящий звонок: (Контактное лицо: Морозов М. Оператор: Садовский А.: информация о звонке;) | Садовский А. |

Корпоративная | Персональная

[Фильтр: показаны 52 из 56]

Имя

Компания

- Servers
- Екатеринбург
- Москва
- Операторы

| # | Имя | Номер | Состояние |
|---|-----------------------------|---------|-----------|
| | NauSoftSwitch | | IN USE |
| | NauIVR | 0080... | ONLINE |
| | Андреева Ирина Владимир... | 3263 | AWAY |
| | Атанов Вячеслав Юреев... | 2282 | NORMAL |
| | Булкин Дмитрий Васильевич | 3285 | AWAY |
| | Воронина Елена Михайловна | 3867 | AWAY |
| | Гленских Екатерина Викто... | 2245 | NORMAL |
| | Гусев Алексей Александр... | 3487 | REDIRECT |
| | Денисов Александр Викто... | 2781 | REDIRECT |
| | Зайцев Андрей Викторович... | 2924 | REDIRECT |
| | Калаев Дмитрий Владимир... | 3525 | NORMAL |
| | Козуля Анна Александров... | 2569 | AWAY |
| | Милехин Михаил Викторов... | 2641 | REDIRECT |
| | Панов Сергей Александров... | 2729 | NORMAL |
| | Петрушев Антон Викторов... | 2728 | REDIRECT |
| | Петренко Дмитрий (Екате... | 2739 | NORMAL |
| | Плешкова Елена Алексеев... | 2536 | NORMAL |
| | Садовский Алексей Серге... | 3723 | SPEAKING |
| | Тихонин Александр Алекс... | 2846 | NORMAL |
| | Токарев Денис Владимир... | 2865 | REDIRECT |
| | Шеметьев Федор Сергеев... | 2743 | REDIRECT |

Регистрация звонка и обработка информации (в случае интеграции со сторонней КИС, например CRM)

Отображение статусов

Удобный графический интерфейс для приёма и совершения вызовов

Визуальное управление конференциями

NauSoftPhone - Садовский Алексей Сергеевич[3723]

Файл Вид Сервис Помощь

Позвонить: Конференция продавцов Conference: Конференция продавцов

Call-центр Информация о вызове Голосовая почта Локальные записи Текстовые сообщения Очереди Отчет

Корпоративная Персональная

[Фильтр: показаны 71 из 115]

Имя

NAUMEN

- Servers
- Екатеринбург
- Москва
- Аппаратные телефоны

| # | Имя | Номер | Состояние |
|----|----------------------------|-------|-----------|
| 35 | FAX | 3000 | REDIRECT |
| 5 | Андреева Ирина Владимир... | 3263 | NORMAL |
| 16 | Атаманов Вячеслав Юрьевич | 3282 | REDIRECT |
| | Алексей | 3222 | NORMAL |
| | Александр | 3264 | REDIRECT |
| | Наталья Серге... | 3283 | REDIRECT |
| | Дмитрий Васильевич | 3285 | SPEAKING |
| | Александия | 3005 | NORMAL |
| | Алексей Александр... | 3487 | REDIRECT |
| 54 | Застрожный Алексей | 3789 | NORMAL |
| 38 | Иваницкий Андрей | 3482 | AWAY |
| 13 | Иванушкина Юлия Андрее... | 3483 | NORMAL |
| 8 | Кадников Вячеслав Валер... | 3561 | SPEAKING |
| | Калаев Дмитрий (freaset) | 3535 | NORMAL |
| 39 | Лобова Олеся Владимиро... | 3562 | NORMAL |

Тон. набор

| | | |
|---|------|------|
| 1 | RBC | DEF |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | GHI | JKL |
| 5 | | MNO |
| 6 | | |
| 7 | PQRS | TUV |
| 8 | | WXYZ |
| 9 | | |
| * | OPER | # |
| 0 | | |

Выбор клиента: Садовский (Садовский А.)

Добавление нового клиента:

Клиент: Садовский (Садовский А.)

Поиск: 3723

Куратор: Садовский А.

Представители клиента: Садовский Алексей Сергеевич

Последние записи

| Дата | Описание | Автор |
|----------------|-----------------------------------------------------------|--------------|
| 14:03 17.05.06 | Контактное лицо: Садовский А. С. Оператор: Садовский А. ; | Садовский А. |

Перенаправить: 1000000

Графический вид Табличный вид

Минимальный пакет: коробочное решение всего за 129 000руб.

В комплект входит:

- Серверная лицензия.
- Модуль записи разговоров.
- 5 конкурентных лицензий для операторов.
- 1 лицензия для супервизора.
- Очное обучение по курсу «Администратор».
- Неограниченные консультации на веб-портале.
- Техническая поддержка на 12 месяцев.

helios net® Преимущества Helios Naumen Phone

- Российская компания, русскоязычные продукты, специалисты, документация.
- Простота эксплуатации и обслуживания.
- Комплексные решения на базе широкого спектра продуктов.
- Интеграция с системами заказчика, доработка решения на заказ.

В рамках ведения программных продуктов, компания готова оказать дополнительные услуги:

- Консалтинг, обучение пользователей и администраторов системы.
- Внедрение: автоматизация бизнес-процессов, проведение опытной эксплуатации.
- Интеграция с финансовыми системами (1С, SAP), биллинговыми системами, CRM и т.п.
- Функциональные доработки в соответствии с задачами по требованиям клиента.
- Техническая поддержка: консультации, обновление версий ПО.